

Quickscan
Veiligheid in het winkelgebied
Nijmegen Centrum

Opdrachtgever:
Gemeente Nijmegen

GEMEENTE



Onderzoek en rapportage:
Oostveen Beleidsonderzoek en Advies

O O S T V E E N
Beleidsonderzoek en Advies

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Nijmegen.
Bestuur en Veiligheid.
Korte Nieuwstraat 6, 6511 PP Nijmegen.
Contactpersoon: mevr. G. Berteler.
Telefoon (024) 329 9317.
E-mail: g.berteler@nijmegen.nl.

Rapportage: Oostveen Beleidsonderzoek en Advies.
Elbertbos 1, 7543 GV Enschede.
Telefoon (053) 430 5596.
Internet: <http://www.oostveen.net>.
E-mail: info@oostveen.net.

Dit rapport is te bestellen bij de opdrachtgever.
Enschede, november 2003.
ISBN 90-76145-35-0.

Samenstelling: drs. Paul Oostveen.
Drukwerk: PrintPartners Ipskamp, Enschede.

**Overname uit dit rapport is toegestaan,
mits de bron duidelijk wordt vermeld.**

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Inleiding	5
Onveiligheid in de winkel	6
Onveiligheid op straat	7
1. Inleiding	9
Opzet van het onderzoek	9
Associaties bij veilig voelen	10
2. Overzicht	13
Volgens BPS	13
Volgens winkeliers	14
3. Onveiligheid in de winkel	17
Winkeldiefstal	17
Agressie en bedreiging in de winkel	20
Overval	22
Diefstal/inbraak uit winkel	23
Vals geld en fraude	24
Tot slot	24
4. Onveiligheid op straat	25
Zakkenrollen	25
Tasjesroof en andere agressie op straat	26
Vandalisme en vervuiling	28
Overlast	29
Fietsendiefstal en autocriminaliteit	30
Tot slot	33

Samenvatting

Inleiding

Opzet van het onderzoek

Voor u ligt een snelle inventarisatie van de veiligheid in het winkelgebied van Nijmegen Centrum. Het onderzoek biedt inzicht in twee aspecten:

- de feitelijke ('objectieve') situatie: welke incidenten vinden er eigenlijk plaats?
- de beleving van onveiligheid door ondernemers: hoe onveilig vindt men het eigenlijk, waaruit bestaat eventuele onveiligheid en waarom is dat zo?

Het eerste aspect is in beeld gebracht met een inventarisatie van relevante incidenten in de registraties van de politie (BPS). Daarbij is gekeken naar het aantal meldingen gedurende een periode van 3 jaar (1 juli 2000 t/m 30 juni 2003). Beschreven wordt onder meer hoe vaak incidenten zich voordoen en wanneer en op welke plaatsen dat vooral is. Hierbij moet worden bedacht dat een analyse van BPS gegevens nooit een volledig beeld kan schetsen omdat het BPS alleen incidenten omvat die bij de politie bekend zijn (meestal na een melding en/of aangifte). Incidenten zoals winkeldiefstal worden echter lang niet altijd gemeld, zeker niet als de dader niet werd betrapt.

Om de beleving door ondernemers in beeld te krijgen zijn twee groepsdiscussies gehouden met een dwarsdoorsnede van winkeliers. Dit soort onderzoek kan nooit leiden tot representatieve cijfers, maar levert inzicht in de veiligheidsbeleving door ondernemers. Daarmee vormen de gesprekken een belangrijke aanvulling op de analyse van BPS gegevens.

Overzicht

Aan de winkeliers werd gevraagd om de verschillende vormen van onveiligheid te benoemen waarmee zij worden geconfronteerd. Binnen de winkel zijn (verschillende vormen van) winkeldiefstal en agressie de belangrijkste incidenten. Daarnaast is sprake van overvalsdreiging, vals geld/creditcards en zakkenrollen of andere diefstal bij klanten of personeel. Maar ook op straat zijn er diverse vormen van onveiligheid: zwervers/verslaafden, samscholingen, bedelaars (o.a. muzikanten), vandalisme, vervuiling, diefstal tijdens bevoorrading, verkeer en slechte verlichting. Uit BPS cijfers blijkt dat van de incidenten binnen de winkel winkeldiefstal het meest voorkomt. De afgelopen 3 jaar is hierover in het Centrum 1066 keer melding gemaakt, maar het werkelijke aantal winkeldiefstallen ligt veel hoger. Op straat zijn (tijdens winkeluren) fietsdiefstal, autocriminaliteit, vernieling, overlast en zakkenrollen de meest voorkomende delicten.

Op de volgende pagina's worden de verschillende vormen van onveiligheid verder besproken.

Onveiligheid in de winkel

Winkeldiefstal



BPS laat zien dat winkeldiefstal een van de meest voorkomende vormen van onveiligheid is. De meeste diefstallen vinden plaats gedurende de middag. Winkeldiefstal komt relatief vaak voor op donderdag, vanwege de koopavond. De meeste meldingen zijn gedaan in de Grote Markt, Broerstraat en Marikenstraat.



Winkeliers noemen winkeldiefstal ook een van de grootste problemen. Dagelijks worden ze geconfronteerd met winkeldiefstal of pogingen daartoe. Dat gebeurt op verschillende manieren: door groepen (ook kinderen van 12-18 jaar), de 'gewone' man of vrouw, junks of eigen personeel. Vooral veelplegers roepen irritatie op, omdat steeds dezelfde mensen worden betrappt. Veel winkeldieven weten precies hoe en wanneer ze moeten toeslaan. Winkeliers besteden veel aandacht aan het voorkomen van winkeldiefstal, zowel via technische methoden als door de inzet van personeel. Uit de gesprekken bleek ook een zekere frustratie over de afhandeling door de politie: met name de wachttijd na het betrappen van een dief, het tijdrovende invullen van aangifteformulieren en het feit dat de dieven vaak weer snel op straat staan. Behalve de winkeliers worden ook klanten indirect geconfronteerd met winkeldiefstal, onder meer door hogere prijzen, argwaan en beveiliging of doordat ze getuige zijn van winkeldieven en hun aanhouding.

Agressie en bedreiging in de winkel



BPS laat zien dat er gedurende drie jaar ongeveer 115 keer melding is gemaakt van agressie in de winkel. Daarnaast lijkt er bij ongeveer 10% van de geregistreerde winkeldiefstallen sprake te zijn van lastige of ronduit agressieve klanten. Ook deze aantallen betreffen slechts een deel van alle agressieve incidenten. Gedurende het laatste jaar lag het aantal incidenten hoger dan in de eerste twee onderzochte jaren. Agressie en bedreiging komen relatief vaak voor op donderdag.



Winkeliers beschouwen verbale en fysieke agressie als een van de ernstigste vormen van onveiligheid. Er zijn diverse vormen: een winkeldief die agressief reageert op zijn aanhouding, geweld met voorbedachten rade (wegrukken en wegrennen), ontevreden klanten of agressie tussen klanten onderling. Een van de winkeliers meldt chantage van personeelsleden om artikelen met korting te verkrijgen. Agressie in de winkel is niet alleen bedreigend voor personeel, maar ook voor klanten die vaak snel de winkel verlaten. Het meest ingrijpend zijn bedreigingen zoals 'ik weet je te wonen'. Sommige personeelsleden zijn daardoor wekenlang van slag. Overigens slaagt het personeel er ook vaak in om dreigende conflicten te sussen.

Overval



BPS meldt over de afgelopen drie jaar 17 overvallen in het Centrum in een winkelpand of tijdens winkelopeningstijden (of kort daarna).



Winkeliers beschouwen overval niet als een van de grootste veiligheidsproblemen, omdat ze er zelden mee worden geconfronteerd. Als echter wordt gesproken over de impact van een overval, staat deze bovenaan de lijst. De gevolgen van een gewapende overval voor personeel (en aanwezige klanten) worden absoluut traumatisch genoemd. Veel winkeliers nemen maatregelen om het risico op een overval (overdag of bij het storten van geld) te voorkomen.

Diefstal/inbraak uit winkel



BPS laat zien dat er 226 gevallen zijn gemeld van diefstal uit winkelpanden. Inbraak komt op alle dagen van de week voor; in de wintermaanden vaker dan in de zomer.



Winkeliers noemen inbraak in hun pand nauwelijks een veiligheidsinbreuk. Ze nemen maatregelen ter voorkoming en zijn verzekerd voor als er toch wordt ingebroken. Ook overdag is soms sprake van diefstal, bijvoorbeeld van bezittingen van personeel.

Vals geld en fraude



BPS registreerde 71 gevallen van vals geld, waarvan ongeveer de helft in een winkelpand. Daarnaast werden ruim 100 andere gevallen gemeld van fraude, zoals valse creditcards.



Winkeliers worden regelmatig geconfronteerd met vals geld, credit cards en Irischeques, maar kunnen problemen meestal voorkomen door goed op te letten. Bij valse credit cards wordt de schade vaak vergoed door de credit card maatschappij of verzekering.

Onveiligheid op straat

Zakkenrollen



BPS verstaat onder zakkenrollen diefstal van goederen of geld gedragen door een persoon in de kleding of in een tas. Gedurende de afgelopen drie jaar werden 1177 gevallen van zakkenrollen tijdens winkelopeningstijden geregistreerd, vooral op maandag en zaterdag. Zakkenrollen komt het meest voor op straat, maar ook in winkels of horecagelegenheden. De Burchtstraat, Broerstraat, Stationsplein en Molenstraat worden het meest getroffen.



Winkeliers constateren eveneens dat zakkenrollen vooral op maandag vaak voorkomt (vanwege de markt) en dat zich dat behalve op straat ook in hun winkels afspeelt.

Tasjesroof en andere agressie op straat



BPS telde gedurende de afgelopen drie jaar 88 gevallen van beroving/tasjesroof en 539 andere gevallen van agressie tijdens winkelopeningstijden in het Centrum, vooral op het Stationsplein en in de Molenstraat.



Winkeliers hebben tasjesroof en agressie op straat niet als veiligheidsprobleem genoemd. In de gesprekken met winkeliers zijn deze vormen dan ook verder niet besproken.

Vandalisme en vervuiling



BPS meldt ruim 500 gevallen van vandalisme en graffiti per jaar in het Centrum, waarvan ongeveer 10% aan een winkelpand en ruim de helft op de openbare weg. De meeste vernielingen vinden plaats in het weekend en gedurende de nacht.



Winkeliers zijn geïrriteerd door steeds terugkerende vernielingen of graffiti aan hun eigen winkelpand, die steevast leiden tot extra kosten en een machteloos gevoel. Daarnaast hebben ze vaak last van vervuiling rond de winkels en in portieken.

Overlast



BPS noteerde de afgelopen jaren 1500 gevallen van overlast tijdens winkelopeningsuren. Ruim een vijfde daarvan is geboekt als overlast van drugs/medicijnverslaafden. Overlast komt de hele dag voor (ook 's morgens) en op alle dagen.



Winkeliers onderscheiden diverse vormen van overlast. Zwervers veroorzaken vervuiling en stank, maar laten zich gemakkelijk wegsturen. Bedelaars (waaronder muzikanten) worden vooral als irritant beschouwd. Samenscholingen van jongeren worden zowel door winkeliers als door klanten wel als bedreigend ervaren.

Fietsendiefstal en autocriminaliteit



BPS registreerde tijdens winkelopeningstijden 2255 gevallen van (brom)fietsdiefstal, 277 diefstallen van auto's en 984 diefstallen uit (of vanaf de buitenkant van) auto's. Deze incidenten komen voor op alle dagen, maar relatief weinig op zondag.



Winkeliers hebben fietsendiefstal en autocriminaliteit slechts zeer beperkt aan de orde gesteld. Daarnaast werd geklaagd over overlast van zwerffietsen en over de hoge parkeertarieven en onvriendelijke opstelling van parkeerwachten.

Inleiding

Opzet van het onderzoek

Dit rapport schetst een beeld van de veiligheid in het winkelgebied van Nijmegen Centrum. Het onderzoek moest inzicht bieden in twee aspecten:

- de feitelijke ('objectieve') situatie: welke incidenten vinden er eigenlijk plaats?
- de beleving van onveiligheid door ondernemers: hoe onveilig vindt men het eigenlijk, waaruit bestaat eventuele onveiligheid en waarom is dat zo?

Deze rapportage is nadrukkelijk bedoeld als quickscan: een snelle inventarisatie van de onveiligheid in het winkelgebied. De bevindingen in deze rapportage zijn vooral indicatief. Dat heeft mede te maken met de gebruikte bronnen. De feitelijke situatie is in beeld gebracht op basis van registraties van de politie, in het bijzonder het bedrijfsprocessensysteem (BPS). Om inzicht te krijgen in de beleving door ondernemers hebben daarnaast twee groepsdiscussies plaatsgevonden. Deze twee bronnen worden hieronder uitgebreider beschreven en in de analyse duidelijk van elkaar gescheiden.

BPS

In de eerste plaats is gebruik gemaakt van het bedrijfsprocessensysteem (BPS) van de politie. In het BPS worden alle meldingen en aangiftes geregistreerd die binnenkomen bij de politie. Het betreft dus uitsluitend die incidenten waarvan aangifte is gedaan, waarover een melding is binnengekomen bij de meldkamer en/of die toevallig zijn opgemerkt door passerende agenten. Gevallen van – bijvoorbeeld – winkeldiefstal en vals geld worden echter lang niet altijd gemeld, zeker niet als er geen dader kon worden betrapt. Daarnaast is gebleken dat de incidenten ook niet altijd correct worden ingevoerd. Zo blijkt de incidentcode, die in deze rapportage is gebruikt om verschillende vormen van onveiligheid te classificeren, in sommige gevallen niet overeen te komen met de melding bij de meldkamer.

Het winkelgebied in het centrum van Nijmegen is in deze rapportage gedefinieerd als de wijk **Centrum**. Dat is het gebied dat grofweg wordt begrensd door de Lange Hezelstraat, Grote Markt en Burchtstraat aan de noordzijde, Keizer Traianusplein, Sint Canisiussingel, Bijleveldsingel en Van Schaek Mathonsingel aan de zuidoostzijde en de spoorlijn aan de westzijde. De genoemde straten maken (volledig, dus aan beide straatkanten) deel uit van het gebied Centrum. De wijk Centrum omvat niet de Benedenstad.

Bij sommige incidenten worden alleen die meldingen geteld die hebben plaatsgevonden tijdens de **openingstijden** van de winkels. Zo is overlast tijdens openingstijden zeker van invloed op het winkelklimaat, maar dat geldt niet voor overlast gedurende de nachten (vaak in relatie tot uitgaan). Onder openingstijden worden verstaan: op werkdagen van 9.00 tot 19.00 uur, op koopavond tot 21.30 uur, op zaterdag van 9.00 tot 18.00 uur, op koopzondagen van 11.00 tot 18.00 uur (vierdaagse zondagen van 9.00 tot 20.00 uur). Zondagen waarop de winkels gesloten waren zijn niet meegenomen. Het betreft dus tevens een korte periode na sluiting van de meeste

winkels. Een klein aantal winkels (onder andere supermarkten) kent overigens langere openingstijden.

Andere incidenten worden alleen meegenomen indien zij zich hebben afgespeeld in een **winkelpand**. Bij de meeste incidenten namelijk wordt (via een codelijst) weergegeven of zij hebben plaatsgevonden in een winkel, horeca, ander bedrijf, in een woning, op straat en dergelijke.

Voor dit onderzoek is gekeken naar alle incidenten die hebben plaatsgevonden gedurende de afgelopen drie jaar (van 1 juli 2000 t/m 30 juni 2003). Om de ontwikkeling te kunnen weergeven worden drie jaarperiodes onderscheiden, steeds van 1 juli t/m 30 juni.

Tijdens de analyse van de gegevens is gebleken dat het tijdstip en de datum van de incidenten in het BPS niet altijd correct zijn aangegeven. Indien een incident bijvoorbeeld niet wordt gemeld bij de meldkamer, maar er wordt op een later tijdstip aangifte van gedaan lijkt dat latere tijdstip ook de tijd die in BPS wordt geboekt. Om dit probleem te ondervangen is gebruik gemaakt van een andere politieregistratie: het Herkenningsdienstsysteem (**HKS**). In dat systeem wordt wel de juiste tijd weergegeven, in de vorm van een begin- en eindtijd waartussen het delict zich moet hebben afgespeeld. Incidenten komen alleen terecht in HKS indien er aangifte is gedaan van een strafbaar feit. Van die incidenten die in HKS zijn teruggevonden, zijn de datum en tijd uit HKS gebruikt (om precies te zijn het midden tussen begin- en eindtijd). Als het incident niet is opgenomen in HKS is de tijd aangehouden die in BPS staat geregistreerd.

Gesprekken met winkeliers

Een tweede belangrijke bron voor deze rapportage bestaat uit een aantal gesprekken met winkeliers in het winkelgebied. Daartoe zijn twee groepsdiscussies georganiseerd waarin twee uur lang is gesproken over onveiligheid in het winkelgebied. Voor beide bijeenkomsten werd een dwarsdoorsnede van 8 of 9 winkeliers uitgenodigd waarin grote en kleine winkels, filiaalhouders en zelfstandige ondernemingen en winkeliers uit de verschillende branches en winkelstraten waren vertegenwoordigd. De werving van de deelnemers is verzorgd door de Vereniging Binnenstad Ondernemers Nijmegen (VBO). De gesprekken zelf zijn eind augustus 2003 georganiseerd door Oostveen Beleidsonderzoek en Advies in het Stadhuis van Nijmegen.

Doel van de gesprekken was een beeld te vormen van onveilige situaties zoals die door winkeliers worden ervaren. Op basis van deze informatie is het mogelijk beter zicht te krijgen op de veiligheidsbeleving door de winkeliers en deze dus beter te begrijpen. Anderzijds kunnen de resultaten van gesprekken met 17 winkeliers nooit representatief zijn voor de gemiddelde ondernemer en is het onmogelijk hieruit percentages of andere cijfers te destilleren.

Alle teksten onder de kopjes 'Volgens de winkeliers' zijn gebaseerd op de gesprekken met winkeliers (meestal ondernemers en filiaalhouders). De weergegeven meningen werden over het algemeen breed gedragen door de winkeliers die deelnamen aan de gesprekken. Het is echter niet te vermijden dat nu en dan ook uitspraken zijn opgenomen die afkomstig zijn van een enkele winkelier.

Alle tekst onder de kopjes 'Volgens de winkeliers' is in ieder geval gebaseerd op de inbreng van winkeliers tijdens de groepsdiscussies. Daarom zou eigenlijk elke zin in deze passages moeten beginnen met 'De winkeliers zijn van mening...' of 'De winkeliers ervaren...'. Omdat dit de leesbaarheid niet erg zou bevorderen is deze zinsnede echter meestal achterwege gelaten.

Associaties bij veilig voelen

Voordat werd gestart met de eigenlijke discussie over veiligheid in het winkelgebied vroegen we de winkeliers om spontane associaties te noemen bij veiligheid in het algemeen. Als introductie op de rapportage worden enkele van deze eerste associaties kort opgesomd. Ze geven een beeld van wat veiligheid betekent voor de winkeliers persoonlijk.

De volgende onderwerpen werden in beide gesprekken al vrij snel naar voren gebracht:

- Een prettig, leefbaar en veilig gevoel
- Geen angst of wantrouwen nodig; je zeker kunnen voelen
- Overzicht hebben (bijvoorbeeld in je winkel of op straat)
- Aandacht voor je problemen, en de wetenschap dat er een apparaat achter je staat waar je vertrouwen in kunt hebben (met name politie en gemeente)
- Waarden en normen; op elkaar kunnen rekenen
- Blauw op straat, toezicht, handhaving

Andere associaties werden pas later, of niet in beide groepen, naar voren gebracht:

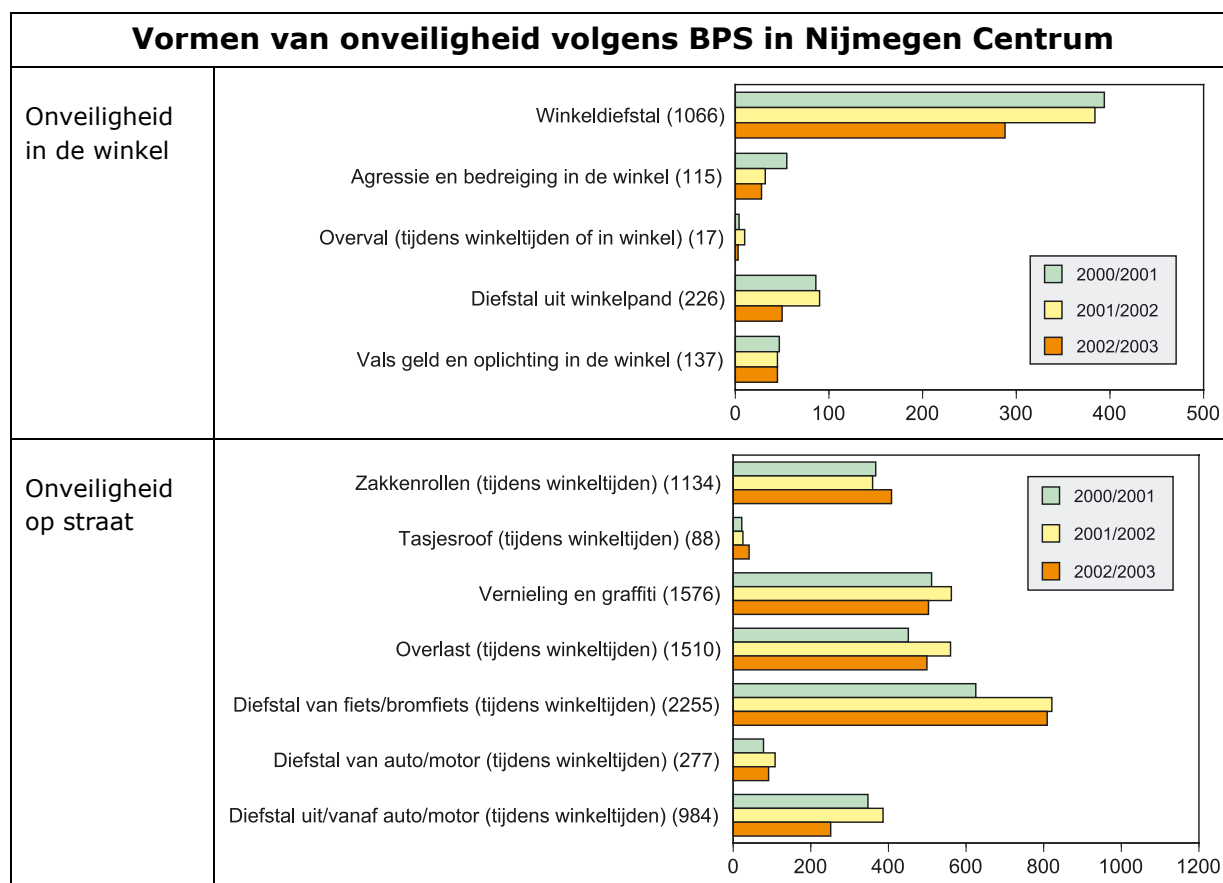
- De dreiging die uitgaat van kliekvorming
- Slachtofferhulp (de persoon die dit inbracht had er negatieve ervaringen mee)
- Verkeersveiligheid (ook in het voetgangersgebied)
- Goed winkel- en woonklimaat; herkenbare omgeving ('Centrum is de huiskamer van Nijmegen')
- Schoonhouden en ontbreken van graffiti
- Tegenwoordig veel elektronische en mechanische hulpmiddelen nodig om veiligheid te creëren
- Bereikbaarheid van hulp
- Voldoende mensen om je heen (afsluiting binnenstad geeft onveilig gevoel 's avonds)
- Incidentele gebeurtenissen (de overval op juwelier Van Baal gaf groot gevoel van onveiligheid)
- Bedelaars (niet direct gevaarlijk, maar klanten zijn er bang voor)

Overzicht

Dit korte hoofdstuk geeft een beeld van de frequentie en het belang van verschillende delicten, althans voor zover dat uit de bestanden en gesprekken kan worden afgeleid.

Volgens BPS

Onderstaande grafieken tonen de verschillende incidenten zoals die in BPS kunnen worden onderscheiden, en het aantal bekende (dus gemelde) incidenten per jaar. Hierbij moet worden aangetekend dat eventuele ontwikkelingen in aangiftebereidheid en pakkans van invloed kunnen zijn op de ontwikkeling van het aantal bekende meldingen. Net zoals in de volgende hoofdstukken wordt onderscheid gemaakt tussen onveiligheid in de winkel en onveiligheid op straat.



Tussen haakjes staat het totaal aantal meldingen in het Centrum van 1 juli 2000 t/m 30 juni 2003.

Van de incidenten in de winkel komt winkeldiefstal duidelijk het meest voor. Gedurende de afgelopen drie jaar zijn ruim 1000 incidenten gemeld, maar dat is slechts een deel van het werkelijke aantal. Gedurende het laatste jaar was het aantal gemelde incidenten overigens wel lager dan in voorgaande jaren. Daarnaast zijn 226 incidenten gemeld met betrekking tot diefstal uit winkelpanden. Agressie in winkelpanden is 115 keer gemeld. Hierbij moet worden aangetekend dat bij een deel van de incidenten onder de incidentcode 'winkeldiefstal' ook sprake was van agressie. Overvallen komen in verhouding tot andere incidenten veel minder voor: 17 keer gedurende de afgelopen drie jaar (tijdens winkeltijden in het Centrum).

De tweede grafiek toont incidenten die meestal op straat plaatsvinden. In deze categorie komt fietsendiefstal (tijdens winkeluren) het meest voor: 2255 keer in het Centrum. Daarna volgen vernieling, overlast (beide ruim 1500 keer gemeld), zakkenrollen (1134) en diefstal uit of vanaf auto's (984 keer). Verder waren er (tijdens winkeltijden) 277 meldingen van diefstal van auto's en 88 meldingen van tasjesroof.

Volgens winkeliers

In beide gesprekken met winkeliers is in de eerste plaats gevraagd om de verschillende vormen van onveiligheid te noemen, aan te geven voor wie deze bedreigend zijn en welke incidenten het zwaarst wegen voor de ondernemer.

De verschillende vormen van onveiligheid zoals in de gesprekken door de twee groepen winkeliers geformuleerd kunnen worden samengevat in onderstaand schema. In de rechterkolommen is aangegeven voor welke groepen de incidenten vooral vervelend of bedreigend zijn.

Vormen van onveiligheid volgens de winkeliers					
Groep	Soort	Wie heeft er last van?			
		winkeliers/per soneel	klanten	centrum- bezoek. /bewon.	leveran- ciers
Onveiligheid in de winkel	Winkeldiefstal (door div.groepen, o.a. gelegenhedief, junks, groepen, veelplegers, eigen personeel)	••	•		
	Agressie in de winkel (diefstal met agressie, verbaal geweld, dreigen)	••	••		
	Overvaldreiging (overdag en rond sluitingstijd)	••	••	••	••
	Vals geld en valse cards	•			
	Zakkenrollen en diefstal bij klanten/personeel	•	••	•	
Onveiligheid voor de deur en op straat	Zwervers/verslaafden	•	•	•	
	Samenscholingen	•	•	•	
	Bedelaars/bedelende muzikanten		•	•	
	Vandalisme, vervuiling, graffiti, zwerf fietsen	•	•	•	
	Diefstal tijdens bevoorrading				••
	Verkeer	•	•	•	•
	Slechte verlichting	•	•	•	

Tijdens de groepsdiscussies is gewerkt met formuleringen van soorten onveiligheid en groepen zoals gekozen door de winkeliers. Deze kwamen tussen de twee groepen grotendeels, maar niet volledig overeen. In bovenstaand schema zijn de resultaten van beide gesprekken zo goed mogelijk samengevoegd.

NB Het onderscheid tussen onveiligheid in de winkel en onveiligheid op straat is later door de onderzoeker aangebracht om aan te sluiten op het onderscheid dat in dit rapport wordt gevolgd.

Na de inventarisatie van de verschillende vormen van onveiligheid is de winkeliers gevraagd om de belangrijkste vormen te benoemen: welke vormen zijn het meest bedreigend of heb je het meeste last van. Twee zaken springen er dan duidelijk uit wat betreft de prioriteiten van de winkeliers: winkeldiefstal en agressie/bedreiging (en niet in de laatste plaats de combinatie van die twee: diefstal met geweld). Deze problemen komen volgens de winkeliers vaak voor en hebben een grote impact.

Op enige afstand volgt daarna de algemene veiligheid op straat (samenscholingen, vernielingen, zwervers, kleine criminaliteit en algemene angstgevoelens, mede door op sommige plekken gebrekkige verlichting). Veiligheid op straat wordt niet de grootste bedreiging genoemd, maar komt vaak voor en komt vaak bedreigend over voor zowel klanten als ondernemer en personeel. De dreiging van een overval neemt geen hoge plaats in op de ranglijst, omdat deze zo weinig voorkomt. De meeste winkeliers hebben nooit een overval meegemaakt en hopen vurig om dat zo te houden, omdat ze beseffen dat de gevolgen daarvan 'absoluut traumatisch' zijn voor personeel en aanwezige klanten. De grote impact van de overval op juwelier Van Baal werd daarbij meerdere keren genoemd. Overvaldreiging is er zowel overdag als na sluitingstijd op weg naar huis en bij het afstorten van de dagopbrengst.

In de volgende hoofdstukken worden de verschillende vormen van onveiligheid uitgebreider besproken, zowel op basis van BPS als van de ervaringen en beleving van winkeliers.

Onveiligheid in de winkel

In dit hoofdstuk worden incidenten besproken die zich voornamelijk afspelen in winkels of direct zijn gericht tegen ondernemers of personeel. Het volgende hoofdstuk behandelt incidenten die zich vooral op straat afspelen, hoewel (behalve klanten en bewoners) ook de ondernemer daarvan het slachtoffer kan worden. De scheidslijn is niet altijd even strak te trekken. Met name vandalisme en zakkenrollen vinden niet alleen plaats op straat, maar ook in winkelpanden. Dit hoofdstuk beperkt zich desondanks tot incidenten die zich voornamelijk of uitsluitend in winkels afspelen:

- Winkeldiefstal
- Agressie en bedreiging in de winkel
- Overval
- Diefstal/inbraak uit winkel
- Vals geld en fraude

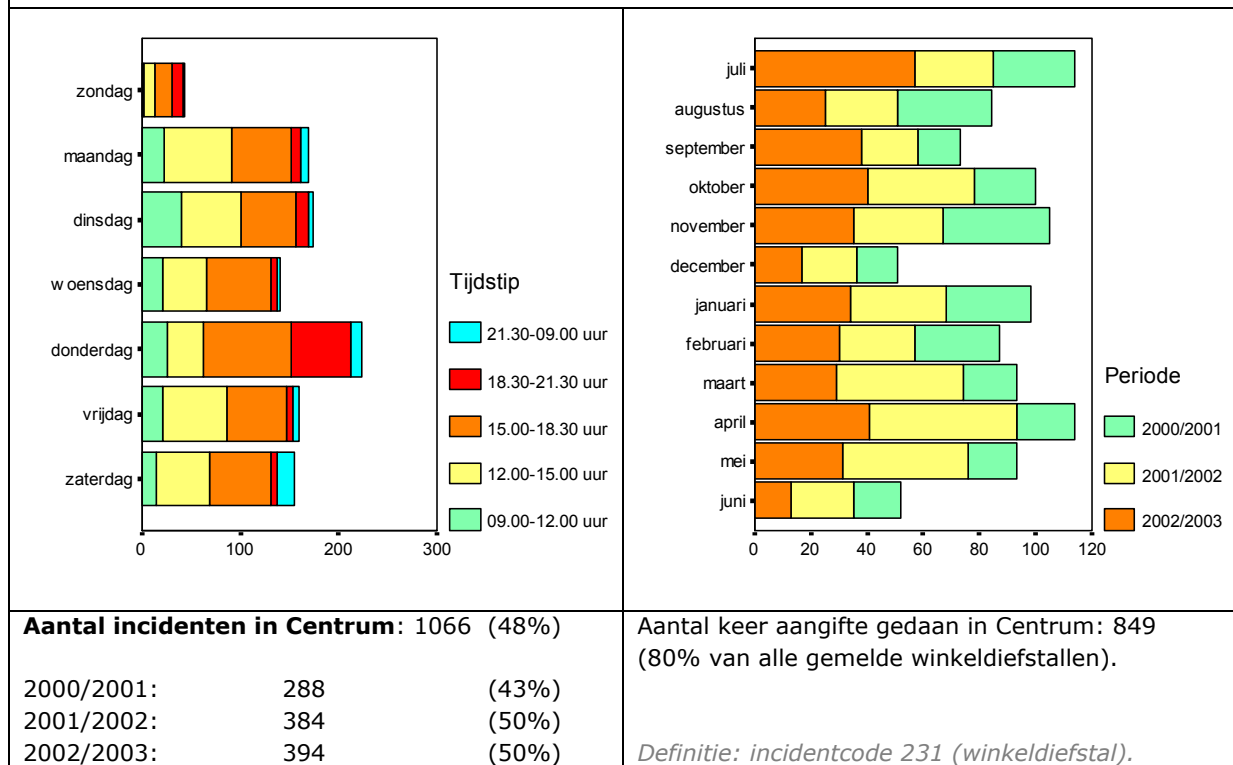
Winkeldiefstal

Volgens BPS

Winkeldiefstal is zonder twijfel een van de meest voorkomende vormen van onveiligheid. In de onderzoeksperiode (1 juli 2000 t/m 30 juni 2003) zijn in totaal 1066 winkeldiefstallen in de wijk Centrum bij de politie geregistreerd. Dat is bijna de helft van alle winkeldiefstallen in de gemeente. De 1066 geregistreerde diefstallen vormen echter slechts het topje van de ijsberg, omdat er vaak geen aangifte wordt gedaan indien de dader niet is betrapt. In 80% van de gemelde gevallen is aangifte gedaan en in 56% van de gevallen is ten minste een verdachte opgevoerd met naam en adres.

In onderstaand overzicht worden de diefstallen weergegeven naar tijdstip. De meeste diefstallen vinden plaats in de middag: tussen 12.00 en 18.30 uur vindt in totaal 71% van alle geregistreerde incidenten plaats. Winkeldiefstal vindt het meest plaats op donderdag, mede als gevolg van de koopavond. De minste winkeldiefstal wordt geregistreerd op (koop)zondagen, maar dan zijn de winkels natuurlijk ook niet elke week geopend. De kalendermaanden juni en december lijken opmerkelijk rustig.

Winkeldiefstal



Algemene toelichting bij de overzichten: In de grafieken worden alle incidenten weergegeven naar dag van de week en tijdstip (links) en naar maand en jaar (rechts). Linksonder wordt weergegeven het totaal aantal incidenten per jaar in het Centrum. Tussen haakjes wordt aangegeven hoeveel procent de meldingen in Centrum uitmaken van het gemeentelijke totaal. Rechtsonder tot slot wordt aangegeven hoe vaak aangifte is gedaan van de betreffende incidenten en de definitie (welke incidenten zijn geselecteerd).

Winkeliers worden regelmatig geconfronteerd met winkeldiefstal. De 1066 meldingen hebben betrekking op 214 adressen (winkelpanden). Dat betekent dat in deze 214 winkelpanden gemiddeld 5 gevallen van winkeldiefstal werden geregistreerd. Vijf winkels maakten meer dan 50 keer melding van winkeldiefstal (waarvan de topper 90 keer); op vijftien andere adressen werden 10 tot 50 gevallen gemeld in de onderzochte periode van drie jaar. De meeste meldingen zijn gedaan in de Grote Markt, Broerstraat en Molenstraat (elk 175 tot 202). Tussen de 80 en 120 meldingen komen er uit de Passage Molenpoort, Burchtstraat en Marikenstraat. Zoals al opgemerkt betreffen deze cijfers slechts een deel van het werkelijke aantal winkeldiefstallen.

Volgens de winkeliers

In de gesprekken met winkeliers nam winkeldiefstal eveneens een belangrijke plaats in en wordt als een belangrijk probleem ervaren waar je dagelijks mee wordt geconfronteerd. "Er wordt niet elke dag iets weggenomen, maar de dreiging is er elke dag. Dagelijks is actie nodig om diefstal te voorkomen".

Er zijn verschillende vormen van winkeldiefstal. Regelmatig werken de dieven in groepen, waarvan een of meer personen het personeel aanspreken met vragen, waarna anderen hun slag kunnen slaan. In dat verband worden ook groepjes jongens of meisjes genoemd (diverse groepen van ongeveer 12-18 jaar van Nederlandse en allochtone afkomst). Voor sommigen van hen is diefstal een sport en als het in een bepaalde winkel gemakkelijk gaat, gaat dat als een lopend vuurtje rond. Groepsgedrag en de status van dure merkkleding worden als mogelijke verklaringen genoemd. Maar ook een 'gewone' huisvrouw of directeur of een trouwe klant kan op diefstal worden betrapt. Andere potentiële daders bevinden zich onder het eigen personeel. Diefstal (van kasgeld of goederen) door eigen personeel heeft een aanzienlijke impact, niet in de laatste plaats op de rest van het personeel.

Het zijn echter vooral de veelplegers die veel irritatie oproepen, met name omdat steeds weer dezelfde mensen worden betrapt. Het betreft vaak, maar niet altijd, drugsverslaafden, die soms wel een paar keer per dag worden aangehouden (zelfs als ze een centrumverbod hebben en helemaal niet in het centrum mogen komen).

Veelplegers werken regelmatig in opdracht. Wel wordt opgemerkt dat junks en bekende gezichten gemakkelijker herkenbaar zijn en daardoor ook gemakkelijker worden aangehouden, terwijl andere dieven minder opvallen en dus ook niet zo snel worden betrapt. Veel winkeliers werken met winkelverboden en ontzeggen bepaalde personen de toegang, om vervolgens te merken dat anderen hun plaats innemen. Bij filiaalbedrijven komt het regelmatig voor dat goederen in de ene vestiging (of op straat van een klant) worden gestolen en elders weer worden teruggebracht (in een poging geld te ontvangen). Andere winkeldieven saboteren detectiesystemen, verwisselen prijskaartjes of rekenen slechts een deel van de aankoop af.

De winkeliers besteden veel aandacht aan het voorkomen van winkeldiefstal. Daarvoor bestaan diverse technische methoden (zoals detectiepoortjes en camerabewaking). Het winkelpersoneel is echter de belangrijkste schakel. Onder meer door het aanspreken van twijfelgevallen ("Kan ik u helpen?") en het op de voet volgen van dubieuze klanten wordt geprobeerd elke kans te ontnemen. Veel dieven weten precies wanneer ze het best kunnen toeslaan: bijvoorbeeld als het erg druk is, of op donderdag tussen 17 en 19 uur als een deel van het personeel moet eten en er dus onderbezetting is. Sommige winkels laten permanent beveiligingspersoneel rondlopen; andere slechts enkele momenten per dag. Maar dan nog moet het gewone personeel ook voortdurend alert blijven. Als een van de personeelsleden iets signaleert en meldt, is het vervolgens belangrijk dat de bedrijfsleiding en later ook de politie daar iets mee doen. Dan heeft het personeel het idee dat het werkt en blijven ze gemotiveerd.

Behalve de winkeliers worden ook klanten (indirect) slachtoffer van winkeldiefstal. Door gestolen goederen en diefstalpreventie stijgen de kosten, wat de klant uiteindelijk betaalt. Gewone klanten worden, door de voortdurende dreiging, soms argwanend bekeken en vinden waardevolle artikelen alleen achter glas zodat ze altijd hulp van personeel moeten inroepen. Ook kunnen klanten worden geconfronteerd met een aanhouding (al dan niet met verbaal of fysiek geweld) of getuige zijn van een diefstal die het personeel nog niet heeft gezien. In het laatste geval blijken klanten regelmatig te twifelen of ze het personeel moeten/durven waarschuwen – bijvoorbeeld uit angst later herkend te worden.

Uit de gesprekken bleek duidelijk een zekere frustratie over de afhandeling van winkeldiefstallen door de politie. In de eerste plaats blijkt dat winkeliers die iemand hebben betrapt naar hun idee soms lang moeten wachten voordat de politie verschijnt (vooral als ze het normale telefoonnummer bellen in plaats van 112). Gedurende die wachttijd zijn er vaak twee personeelsleden bij de dader (uit veiligheidsoverwegingen), veelal in een zekere spanning of de dader niet agressief zal worden of een mes tevoorschijn zal halen. Winkeliers hebben het idee dat de politie sneller komt als ze vaker aangifte hebben gedaan.

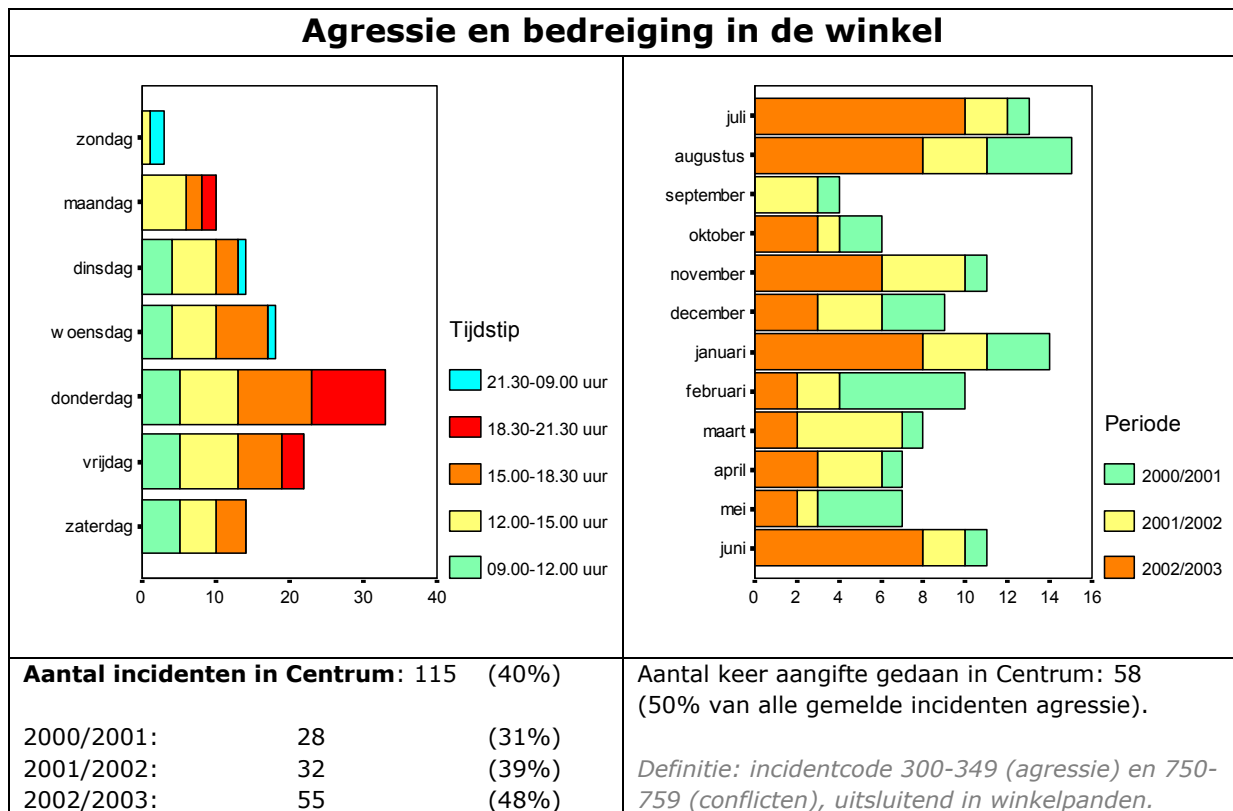
Een andere ergernis is het moeten invullen van aangifteformulieren, wat veel tijd kost. 'Dan ben je anderhalf uur iemand kwijt, zodat je minder personeel in de winkel hebt en meer gelegenheid voor de gelegheidsdief'. Als het gemakkelijker wordt aangifte te doen (bijvoorbeeld via Internet) wordt dan ook een toename van het aantal aangiftes verwacht ('Dan zullen ze wel schrikken'). Een van de winkeliers suggereerde dat winkeliers veel gemakkelijker inzicht moeten krijgen in de fotoboeken van bekende winkeldieven, zodat ze weten op welke personen ze alert moeten zijn. Het zwaarst weegt echter het feit dat de dieven er zo gemakkelijk van af komen. Regelmatig krijgen aangiftes geen vervolg wegens 'onvoldoende aanknopingspunten'. Dieven gaan meestal mee naar het bureau 'maar staan vaak eerder buiten dan dat ik aangifte heb gedaan'. Verder hebben sommige winkeliers het idee dat de politie een zaak serieuzer aanpakt indien er agressie in het spel is en/of met professionele apparatuur (zoals een ontkoppelapparaat) wordt gewerkt. In ieder geval komt een selecte groep veelplegers regelmatig terug in de verschillende winkels. Diefstal gaat regelmatig samen met agressie of bedreiging (zie ook de volgende paragraaf). De winkeliers spreken mensen altijd aan als ze op heterdaad worden betrapt. Omdat veiligheid van klanten en personeel voorop staat, laten veel winkeliers dieven echter altijd lopen als deze agressief worden.

Agressie en bedreiging in de winkel

Volgens BPS

Voor de winkeliers is (fysieke of verbale) agressie in de winkel een van de grootste inbreuken op het veiligheidsgevoel. Agressie komt soms voor in combinatie met winkeldiefstal. Van alle meldingen winkeldiefstal (zoals in de vorige paragraaf besproken) is bekeken of er sprake was van geweld of bedreiging bij de eventuele aanhouding door het winkelpersoneel. Dat is gebeurd op basis van meldingen bij de meldkamer en op basis van door de politie ingevoerde coderingen voor de werkwijze (modus operandi). Uit deze informatie kan worden afgeleid dat in bijna 10% van de gevallen melding wordt gemaakt van een lastige of ronduit agressieve winkeldief. Omdat meldingen bij de meldkamer niet altijd (betrouwbaar) worden ingevoerd gaat het om een ruwe indicatie.

Naast winkeldiefstal met agressie en beroving (wat in de volgende paragraaf wordt besproken) zijn er ook andere vormen van agressie. Gedurende de afgelopen drie jaar werd 115 keer melding gemaakt van andere vormen van agressie en conflicten *in een winkelpand*. De meest geregistreerde vormen zijn agressie zonder wapens met ietsel (18 keer) of zonder ietsel (14 keer), bedreiging (28 keer) en overige conflicten (36 keer). Ook hier betreft het uitsluitend de incidenten die bij de politie bekend zijn.



Gedurende de laatste 12 maanden (2002/2003) was het aantal meldingen over agressie en conflicten hoger dan in de eerdere twee jaarperioden. Deze incidenten komen het meest voor op de donderdag. Ook op andere avonden dan de vaste koopavond worden conflicten gemeld. Het gaat veelal om klanten die zich agressief gedragen tegen het personeel en soms ook om conflicten tussen klanten onderling.

Volgens winkeliers

Winkeliers beschouwen verbale en fysieke agressie in de winkel als een van de ernstigste vormen van onveiligheid. Daarbij worden verschillende scenario's onderscheiden.

In de eerste plaats is er de winkeldief, die agressief reageert op aanhouding door het winkelpersoneel. Het kan daarbij gaan om felle discussies met luide stemverheffing (wat op zich al als erg vervelend wordt ervaren door personeel en klanten), maar ook om bedreiging en fysiek geweld. Bij diverse winkels is het beleid om een winkeldief te laten lopen indien deze zich agressief opstelt, omdat veiligheid voor klanten en personeel voorop staat. Anderen gebruiken fysieke dwang (en zo nodig gematigd geweld) om een winkeldief in bedwang te houden. Volgens een van de winkeliers leidt een aanhouding van een junk vlak voor sluitingstijd bijna altijd tot problemen, omdat ze dan weten dat ze niet meer voor 6 uur op straat staan terwijl ze nog moeten 'scoren'.

Er zijn ook dieven die bij binnenkomst al van plan zijn gebruik te maken van geweld. Zij doen zich bijvoorbeeld voor als geïnteresseerde klant en verzoeken om artikelen uit een vitrine of andere veilige plaats te tonen. Vervolgens worden de artikelen weggerukt, of krijgt het personeelslid bijvoorbeeld een harde klap op de armen waarna men er met de artikelen vandoor gaat.

Een derde belangrijke groep bestaat uit ontevreden klanten, die hun gelijk komen halen. Volgens sommige winkeliers aarzelen klanten niet ('aangespoord door de Consumentenbond') om hun gelijk te halen bij winkeliers indien ze niet tevreden zijn. Een deel van hen zou agressief worden indien zij niet snel hun zin krijgen. Andere winkeliers wijzen er op dat met name deze vorm van agressie vaak (maar niet altijd) is te voorkomen door een klantvriendelijke en begripvolle opstelling van het personeel. Men is het er overigens wel over eens dat bij een soepele opstelling (bijvoorbeeld ten aanzien van ruilen) ook meer kans op misbruik bestaat. Vooral filiaalhouders klagen over mensen die elders gestolen artikelen bij hun winkel proberen te ruilen voor geld, ook zonder kassabon. Supermarkten worden ook geconfronteerd met '13/14-jarigen die je de huid vol schelden als ze geen alcohol krijgen' (vanwege de leeftijdsgrens), of 16-jarigen als ze hun leeftijd moeten aantonen.

Daarnaast komt het regelmatig voor dat er agressie ontstaat tussen klanten onderling. Soms gaat het hierbij om relatieproblemen en andere al bestaande conflicten die in een winkel escaleren. In andere gevallen is bijvoorbeeld een rij wachtenden of ruzie over het laatste aanwezige exemplaar van een bepaald artikel reden voor de ruzie. Dat leidt dan tot verbaal geweld en soms tot een echte vechtpartij. Personeel dat tussenbeide probeert te komen wordt dan soms zelf slachtoffer. Een van de winkeliers (gericht op jongeren) meldt nog een andere vorm van bedreiging. Zijn personeelsleden worden regelmatig buiten de winkel (bijvoorbeeld tijdens het uitgaan) aangesproken en bedreigd. De dader zegt dan later in de winkel te komen en eist een bepaald artikel gratis of tegen een vriendenprijsje. In een filiaal in een andere stad is al een van de personeelsleden 'er psychisch aan onderdoor gegaan' na dergelijke bedreigingen. Afgezien van geweld en bedreiging vinden verschillende winkeliers overigens dat veel klanten ongeduldig en onbeleefd zijn tegenover personeel. Andere winkeliers zijn van mening dat in sommige winkels het personeel ook wel iets te verwijten valt wat betreft een onvriendelijke opstelling. Met een vriendelijke opstelling en uitstraling kun je veel voorkomen en het kost niets.

De diverse vormen van verbale en fysieke agressie worden niet alleen ervaren als bedreigend voor het personeel, maar ook voor de klanten. Veel winkeliers zien dan ook dat klanten snel de winkel verlaten indien zij getuige zijn van dergelijke incidenten.

Het meest ingrijpend is echter bedreiging, met name het dreigement om later terug te komen of personeelsleden thuis op te zoeken. Dreigementen zoals 'ik kom terug' of 'ik weet je te wonen', afkomstig van 'mensen die niets te verliezen hebben' hebben een grote impact op de winkeliers en personeelsleden. Hoewel ze weten dat de kans klein is dat de dader dat echt doet, kijken ze gedurende enkele weken op straat voortdurend achterom. Sommige personeelsleden zijn na dergelijke bedreigingen wekenlang van slag.

Gelukkig lopen niet alle conflicten zo ver uit de hand. In veel gevallen slaagt het personeel er wel in dreigende conflicten te sussen voordat ze escaleren. Meestal blijft het bij verbaal geweld.

Overval

Volgens BPS

Onder een gewapende overval wordt in BPS verstaan een daad gericht op geld/goed in een woning, van een bedrijf, een instantie of een persoon namens deze (b.v. geldloper) met gebruik van geweld of bedreiging met geweld in de vorm van een wapen. Wat betreft winkels vallen hieronder zowel de overval in de winkel als de overval op personeel tijdens het storten van geld of op leveranciers of geldtransportauto's.

Een gewapend overval komt duidelijk minder voor dan de meest andere delicten. Gedurende de afgelopen 3 jaar werden in het Centrum 26 overvallen geregistreerd. Daarvan vonden er 17 plaats in een winkelpand en/of gedurende winkeltijden (tot 1 uur na sluiting van de meeste winkels). Ruim de helft daarvan (10 overvallen) vonden plaats in de periode 2001/2002. In de periode 2002/2003 zijn er vier overvallen geregistreerd, waaronder de overval op juwelier Van Baal waarbij op straat werd geschoten naar een getuige die de achtervolging had ingezet. Gezien het beperkte aantal incidenten heeft het weinig zin een analyse te maken naar tijdstip en dag van de incidenten. In ieder geval vinden ze plaats op elk tijdstip van de dag.

Volgens winkeliers

Toen in gesprekken met winkeliers werd gevraagd om de grootste veiligheidsproblemen c.q. hoogste prioriteiten te benoemen, werd een mogelijke overval daarbij niet genoemd. Diefstal, agressie en algemene angstgevoelens staan dan veel hoger op het lijstje. Dat zijn ook de problemen waar de winkeliers regelmatig of zelfs dagelijks worden geconfronteerd, terwijl het merendeel van de winkeliers nooit slachtoffer is geworden van een overval.

Wanneer echter wordt gesproken over de impact van een overval, staat deze (samen met persoonlijke bedreiging van personeel) zeker bovenaan het lijstje. De gevolgen van een overval voor het personeel worden 'absoluut traumatisch' genoemd. Na de overval op Van Baal 'stond iedereen in de stad te trillen' en overheersten angstgevoelens. Een andere juwelier, die niets van de overval had gemerkt, sloot de deuren een uur lang en vroeg zich een paar weken lang af 'is dit nog wel leuk, waar doe ik het voor?'. In andere winkels ging het personeel bezorgde vragen stellen over hoe het bij hun geregeld was en dat bleef geruime tijd zo. Deze beruchte overval 'had meer effect dan iedereen kon bevroeden'.

Een van de winkeliers vertelde ook over iemand die een caissière bedreigde met de mededeling dat hij een bom onder zijn jas had. De caissière reageerde heel nuchter en stuurde de man weg. Pas later kwam de schrik en zat ze een paar weken thuis. Een andere winkel ontdekte eens dat er een overval werd beraamd. De extra oplettendheid en verscherpte procedures kostten veel energie gedurende enige maanden.

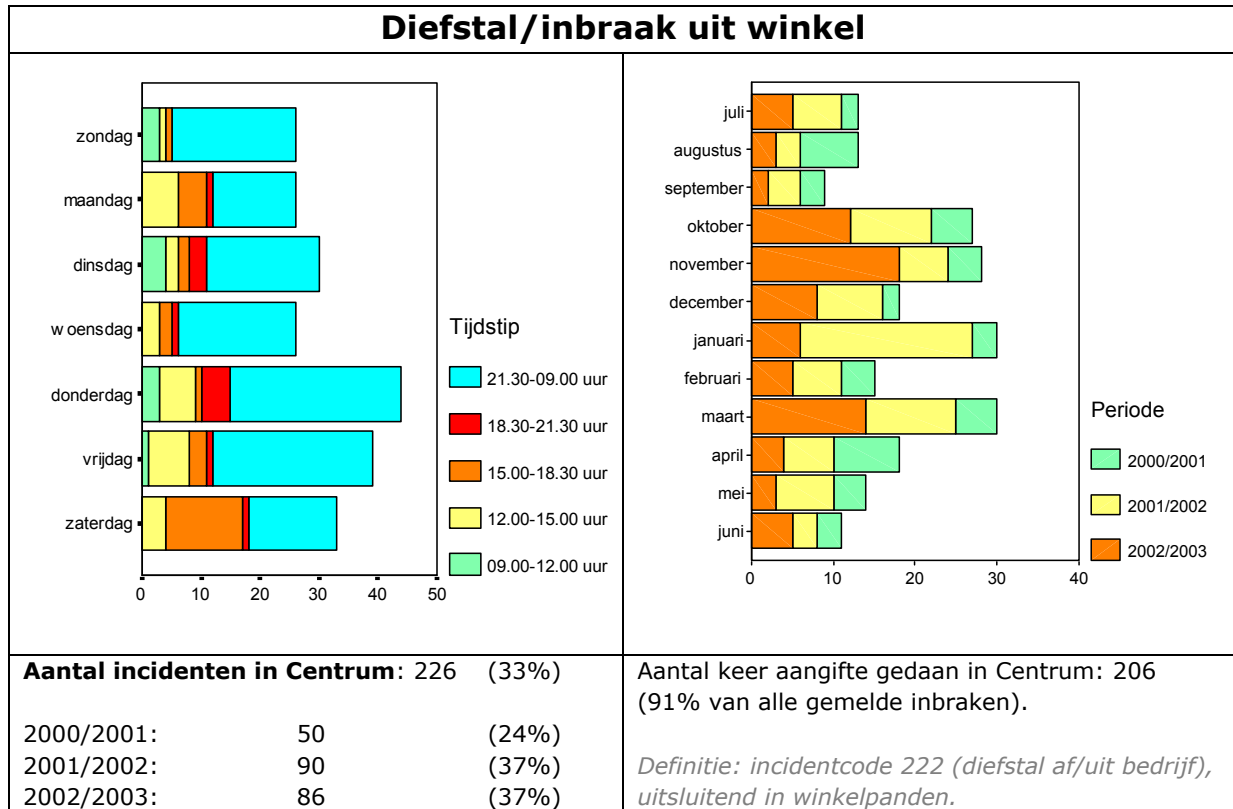
De meeste winkeliers nemen dan ook maatregelen om het risico op een overval en de gevolgen ervan te beperken, maar beseffen dat je het nooit kunt uitsluiten. Vooral ook het risico van het wegbrengen van geld naar de bank weegt zwaar. Sommige winkeliers doen het nog zelf, maar zijn daarbij zeer wantrouwend en klagen ook over de onveilige plaatsen waar het geld moet worden gestort (bijvoorbeeld bij de Rabobank). 'Sinds ik ooit ben overvallen, breng ik geld nooit meer alleen weg en loop altijd een keer extra rond de bank'. Ook komt het voor dat de stortautomaten kapot zijn zodat ze 'de hele stad moeten doorrijden'. Anderen zijn zeer stellig: ze stellen zichzelf en hun personeel niet aan de risico's bloot en laten het geld altijd ophalen door een gespecialiseerd geldtransportbedrijf. Hoewel de dagopbrengst (in kasgeld) bij sommige winkeliers wel eens lager is dan de kosten van het geldtransport, kiezen ze voor de veilige manier. Een andere winkelier zegt dat hij na sluitingstijd nog geen plastic tasje met boterhammen mee naar huis durft te nemen, uit angst dat iemand het voor de dagopbrengst aanziet. De periode rond sluitingstijd is in de ogen van de winkeliers een extra gevaarlijke tijd, zowel in de winkel als op weg naar huis (ook voor de laatste klanten). Juist dan is extra surveillance op straat gewenst (en – volgens sommigen – ook aanwezig).

Volgens de winkeliers is de PINautomaat overigens een welkome hulp, omdat je daardoor nu veel minder geld in kas hebt. Maar anderzijds: 'die malloten weten niet wat jij in kas hebt', en met 100 euro zijn sommigen al heel gelukkig...

Diefstal/inbraak uit winkel

Volgens BPS

Winkeliers leiden veel omzetverlies door winkeldiefstal, maar worden daarnaast ook geconfronteerd met inbraak en andere vormen van diefstal. Gedurende de afgelopen drie jaar werden 226 gevallen van inbraak geregistreerd in een winkelpand in het Centrum. De meeste inbraken worden 's nachts gepleegd (twee van de drie tussen 21.30 uur en 9.00 uur). Inbraak komt op alle weekdays voor. In de periode van oktober t/m maart worden er meer inbraken gemeld dan in de zomermaanden. Verder zijn er de afgelopen twee jaar meer inbraken gemeld dan in het seizoen 2000/2001.



Volgens winkeliers

Winkeliers beschouwen inbraak in hun pand nauwelijks als een veiligheidsinbreuk. Bij de opsomming van onveilige situaties waarmee winkeliers kunnen worden geconfronteerd werd deze vorm van diefstal in beide groepen niet spontaan genoemd. Wanneer het delict door de gespreksleider wordt ingebracht, wordt vrij berustend gereageerd: hier kun je je tegen verzekeren. Natuurlijk worden er ook veel maatregelen genomen ter bescherming. Het is duidelijk dat inbraak in winkelpanden in de veiligheidsbeleving van de winkeliers niet de hoogste prioriteit heeft. Overigens komt diefstal ook overdag voor. Het gaat dan om diefstal van eigendommen van de ondernemer en zijn personeel uit het winkelpand. Verschillende winkeliers zijn mede daarom erg voorzichtig met klanten die het toilet willen gebruiken. Sommige winkels verbieden het ronduit of laten het alleen toe onder begeleiding, bang dat de klant een dief of overvaller blijkt te zijn.

Vals geld en fraude

Volgens BPS

In de registraties van de politie werden in het Centrum de afgelopen drie jaar 71 gevallen van vals geld geregistreerd, waarvan ongeveer de helft in een winkelpand. Ruim de helft van die gevallen vond plaats gedurende het laatste jaar (2002/2003). Aangenomen mag echter worden dat de meeste gevallen van vals geld niet bij de politie worden gemeld. Indien er wel melding wordt gemaakt is de persoon die met vals geld probeerde te betalen vaak bekend. In praktijk wordt het valse geld echter regelmatig pas later ontdekt.

Behalve 34 meldingen over vals geld zijn er nog ruim 100 andere gevallen van fraude gemeld in winkelpanden in het Centrum. Het betreft hierbij vooral oplichting, verduistering en andere fraude en bedrog. Deze incidentcodes staan onder meer voor valse of gestolen cheques, creditcards en identiteitspapieren.

Volgens winkeliers

Vals geld, credit cards en (Iris)cheques duiken regelmatig op (ook recentelijk weer), maar worden niet als een van de grootste problemen beschouwd. Door goed op te letten kunnen problemen vaak worden voorkomen. Vooral als er grote bedragen contant worden betaald en het druk is in de winkel moet je goed opletten, maar soms schiet dat er wel eens bij in. Bij valse credit cards wordt de schade vaak vergoed door credit card maatschappij of verzekering. Sommige winkels vragen altijd een legitimatie als er met credit card wordt betaald.

Tot slot

Volgens winkeliers

In deze laatste paragraaf noemen we nog andere zaken die door de winkeliers zijn ingebracht en niet direct in de vorige paragrafen konden worden geplaatst.

Winkeliers vragen in ieder geval aandacht voor hun leveranciers. Omdat ook op straat uit vrachtauto's of bestelbusjes wordt gestolen dienen de leveranciers en transporteurs voorzichtig te zijn bij het bezorgen van vracht. Behalve met diefstal kunnen ze worden geconfronteerd met agressie, overlast van zwervers, verkeerd geparkeerde fietsen en onveilige verkeerssituaties. In verband met de afsluiting van het Centrum hebben ze bovendien niet al te lang tijd om alles te bevoorraden.

Verschillende winkeliers zijn van mening dat ze veiligheid in hun winkel zelf moeten creëren. Ze doen dat met diverse hulpmiddelen (zoals extra personeel, vele soorten beveiliging, procedures), maar zonder hulp van de politie ('die komt ze alleen halen'). Iemand anders stelt dat het personeel voortdurend allerlei trainingen moet volgen (onder meer tegen diefstal) en dat de ondernemer geacht wordt naast verkoper ook hulpverlener, politieagent en gastheer te zijn. Op zich heeft hij daar geen moeite mee, maar ook hij zou graag zien dat het wat meer van twee kanten zou komen (d.w.z. dat de politie ook optreedt als dat nodig is). In de ogen van verschillende winkeliers is meer handhaving en toezicht hard nodig.

Een grootwinkelbedrijf stelt dat de beveiligingsdienst er niet alleen rondloopt om criminaliteit te voorkomen, maar zeker ook om het personeel te beschermen. De verschillende incidenten zoals besproken in dit hoofdstuk, en vooral de onvoorspelbaarheid en oncontroleerbaarheid van de daders, leiden regelmatig tot angstgevoelens.

Onveiligheid op straat

Dit hoofdstuk gaat over vormen van onveiligheid die voornamelijk op straat plaatsvinden, hoewel een aantal ervan zich soms toch in de winkels afspeelt. De verschillende incidenten kunnen bedreigend zijn voor klanten en centrumbewoners, maar ook voor winkeliers en hun personeel en toeleveranciers. In dit hoofdstuk worden de volgende onderwerpen besproken:

- Zakkenrollen
- Tasjesroof en andere agressie op straat
- Vandalisme en vervuiling
- Overlast
- Fietsendiefstal en autocriminaliteit

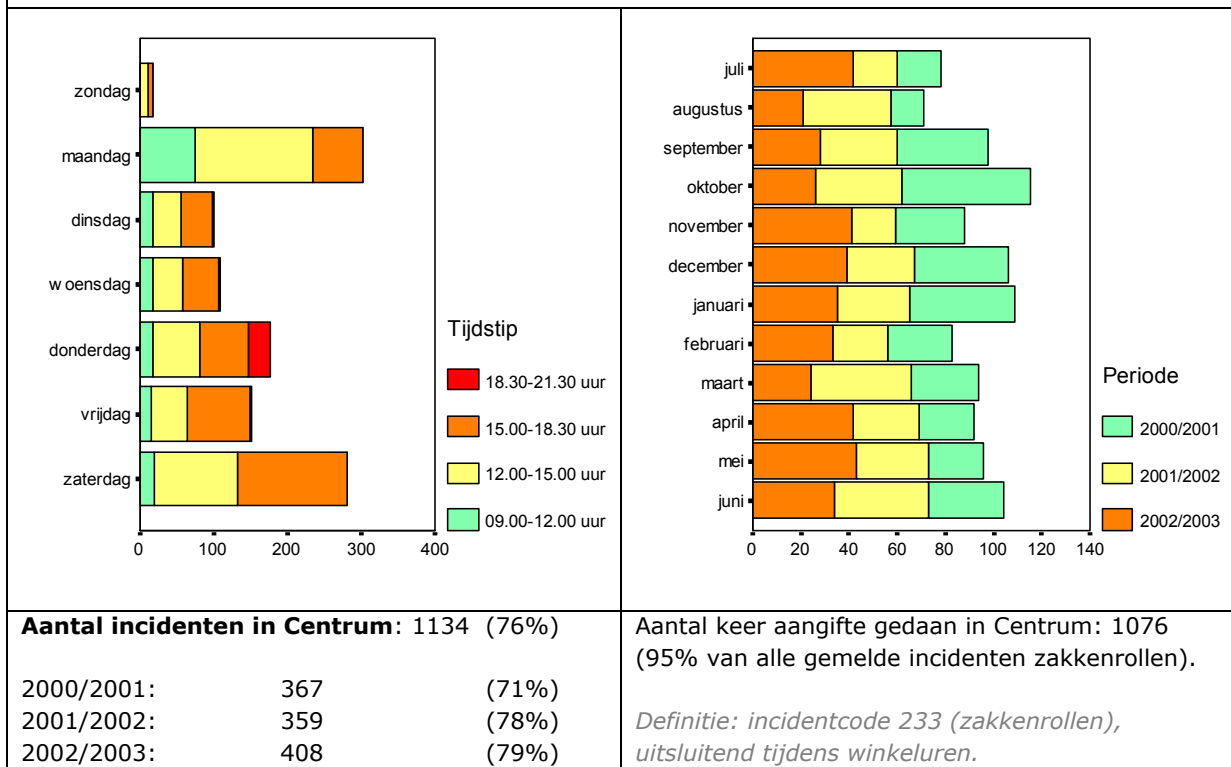
Zakkenrollen

Volgens BPS

Onder zakkenrollen wordt verstaan diefstal van goederen of geld gedragen door een persoon in de kleding of in een tas. De afgelopen drie jaar zijn er in totaal 1359 gevallen van zakkenrollen geregistreerd in het Centrum. Het merendeel daarvan, 1134 (83%) vond plaats tijdens of vlak na de openingstijden van de meeste winkels (inclusief koopzondagen). De analyse in deze paragraaf beperkt zich tot zakkenrollen in het Centrum tijdens winkelopeningstijden.

Met gemiddeld bijna 400 incidenten per jaar is het aantal meldingen over de jaren vrij constant. Zakkenrollen wordt het meest gemeld op de maandag en op zaterdag (tijdens de markt). Op maandag slaan de zakkenrollers, meer dan op zaterdag, ook 's morgens hun slag. Op de koopzondagen komt zakkenrollen nauwelijks voor. Juli en augustus behoren tot de rustigste maanden. In 95% van de gevallen is aangifte gedaan, maar in minder dan 1% van de gevallen zijn een of meer verdachten bekend. De gevallen waarbij een poging tot zakkenrollen tijdig werd bemerkt (en er dus geen buit was) zullen echter (vrijwel) niet worden geregistreerd. Zakkenrollen tijdens winkeluren komt het meest voor op straat (62%), maar ook regelmatig in een winkel (29%) en soms elders zoals in het station (3%). Hierbij kan worden aangetekend dat de plaats waar het delict heeft plaatsgevonden niet altijd exact bekend is. De straten waar zakkenrollen het meest voorkomt zijn de Burchtstraat (27%), Broerstraat (15%), Stationsplein (12%) en Molenstraat (11%) gevold door Plein 1944 en de Grote Markt (elk 7%).

Zakkenrollen



Volgens winkeliers

Ook in de beleving van de winkeliers komt zakkenrollen vooral voor op maandagen en gebeurt dat niet alleen op straat, maar ook in de winkels. Grotere winkels zeggen er soms wel drie keer per dag mee geconfronteerd te worden. Daarbij werd onder meer verwezen naar Roemeense groepen. Behalve uit zakken wordt ook gestolen uit tassen. Dat gebeurt niet alleen op straat, maar bijvoorbeeld ook bij een reisbureau, waar een klant plaatsneemt om zich te laten informeren terwijl een snelle dief het op zijn of haar tas heeft gemunt. Zakkenrollen raakt de ondernemer niet direct, maar is vooral voor klanten (en andere centrumbezoekers) erg vervelend.

Tasjesroof en andere agressie op straat

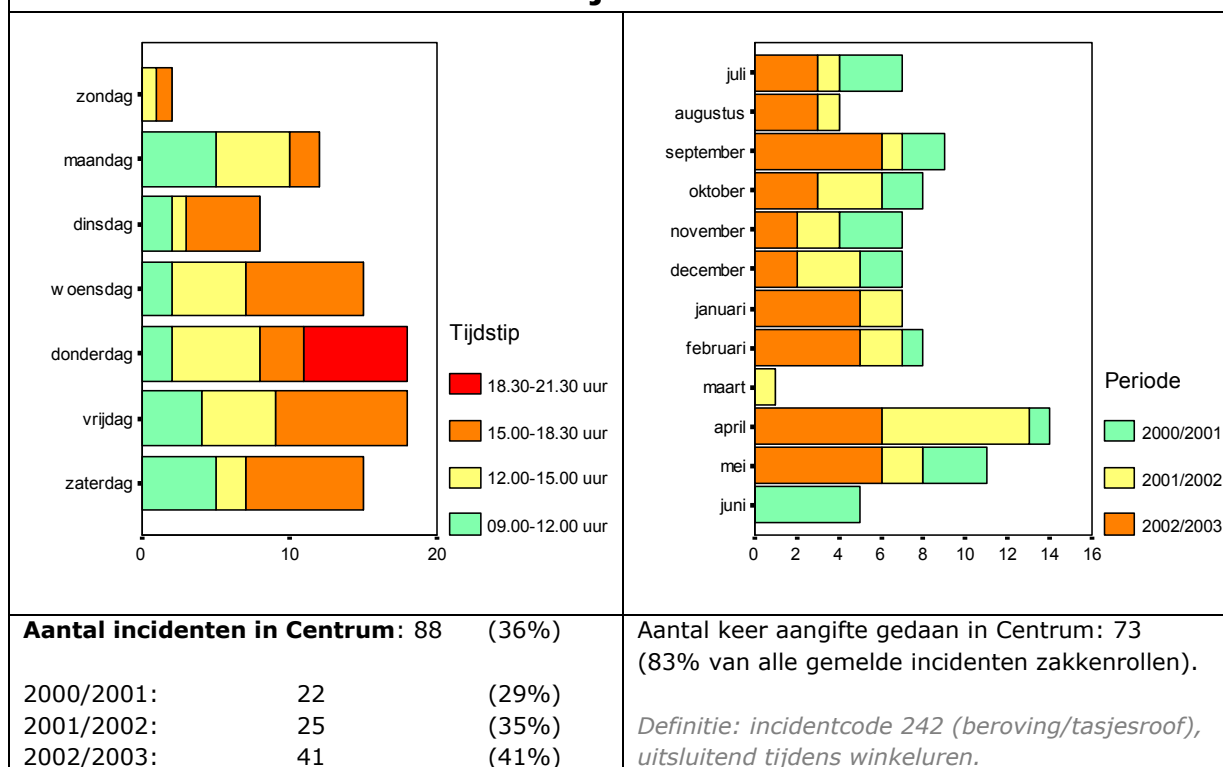
Volgens BPS

Onder beroving/tasjesroof wordt verstaan een daad gericht op geld/goed van een willekeurige burger (dus b.v. niet de geldloper) met gebruik van geweld, gepleegd op of aan de openbare weg en voor publiek toegankelijke plaatsen (zoals winkels). Het gaat hier dus niet om de winkelier die in een winkel of bij het storten van geld wordt overvallen.

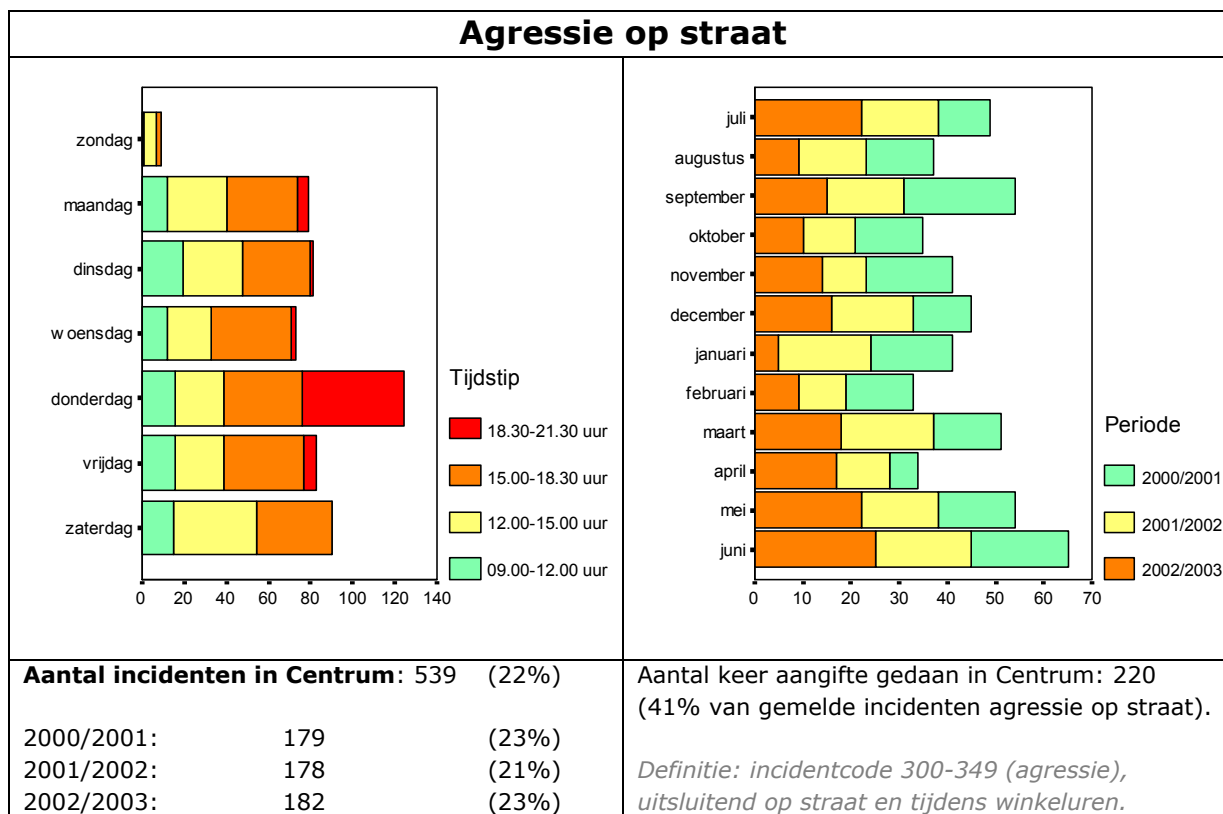
Gedurende de afgelopen drie jaar werden in het Centrum 235 gevallen van beroving/tasjesroof geregistreerd, waarvan ruim een derde (88) tijdens openingstijden van de winkels. Alleen de gevallen tijdens openingstijden worden in deze paragraaf besproken. Omdat het om relatief kleine aantallen gaat, moeten de cijfers voorzichtig worden geïnterpreteerd.

Tasjesroof komt het meest voor op donderdag en vrijdag, maar het verschil met de andere dagen is beperkt. Een uitzondering is de (koop)zondag waar nauwelijks berovingen plaatsvinden. Er bestaan grote verschillen tussen de maanden, maar van enige regelmaat lijkt hier geen sprake. In het merendeel van de gevallen vindt deze vorm van beroving plaats op straat (85%), en slechts zeer incidenteel in een winkel, woning of horecagelegenheid. Tasjesroof werd het meest gemeld op het Stationsplein (10 keer), Kronenburgpark (7), Burchtstraat (5) en Molenstraat (5 keer).

Tasjesroof



In onderstaand overzicht worden andere vormen van agressie weergegeven. Eerder werd al weergegeven geweld, bedreiging en conflicten in winkelpanden. In deze paragraaf kijken we naar dezelfde soorten van geweld, maar dan op straat gedurende openingstijden van de winkels. Gedurende de afgelopen drie jaar werden 539 gevallen van agressie op straat tijdens winkelluren geregistreerd in de wijk Centrum. De meest voorkomende vormen van deze agressie zijn geweld zonder letsel (24%) en geweld met letsel (16%), in beide gevallen meestal zonder wapens. Ook bedreiging (15%), belediging (10%) en overige conflicten (21%) komen vaak voor. Over de afgelopen drie jaar was het aantal meldingen opmerkelijk constant: ongeveer 180 per jaar. Behalve op koopzondagen komt agressie op alle dagen voor, maar relatief vaak op donderdag. Dat heeft alles te maken met de wekelijkse koopavond, want tijdens de koopavond en in de tweede helft van de middag komen relatief veel meldingen binnen over agressie op straat. Van alle meldingen agressie overdag in het Centrum zijn er 91 geregistreerd op het Stationsplein. Daarna volgt de Molenstraat met 49 meldingen. Andere straten hebben maximaal 25 meldingen.



Volgens winkeliers

Beroving van klanten en andere bezoekers van het Centrum is door de winkeliers niet als veiligheidsprobleem genoemd en verder dus ook niet besproken. Ook agressie op straat (voor klanten) is niet als zodanig benoemd en besproken. Wel wordt soms agressief gereageerd als winkeliers opmerkingen maken over samenscholingen voor het winkelpand. Andere vormen van agressie (in de winkel of bij het storten van geld) zijn in het vorige hoofdstuk reeds besproken.

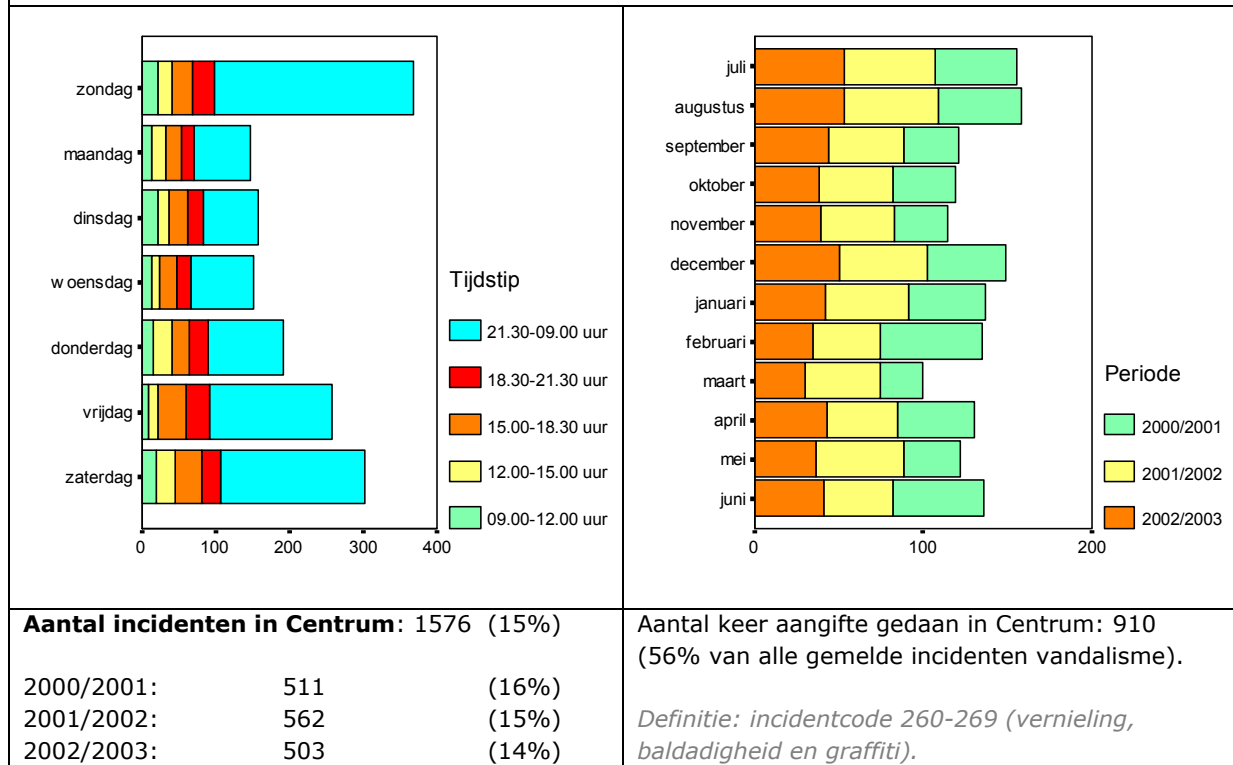
Vandalisme en vervuiling

Volgens BPS

Winkeliers worden op twee manieren geconfronteerd met vandalisme en graffiti. Aan de ene kant kan het een directe schadepost zijn voor de ondernemer, indien zijn winkel wordt getroffen. Aan de andere kant kunnen vernielingen, vervuiling en graffiti in het gehele Centrum bijdragen aan een gevoel van onveiligheid voor de ondernemer en zijn klanten. Daarom worden in onderstaande grafieken alle gevallen van vernieling en graffiti in het Centrum weergegeven.

Gedurende de afgelopen drie jaar werden 1576 gevallen van vernieling en graffiti geregistreerd in het Centrum. Ruim een derde deel daarvan betreft vernieling aan auto's. Ongeveer 10% van de geregistreerde vernielingen vindt plaats in of aan een winkelpand. Bij nog eens 8% is gecodeerd als locatie een bedrijfsterrein of gebouw (anders dan horeca). Meer dan de helft van de gevallen vindt plaats op de openbare weg. De meeste vernielingen vinden plaats in het weekend en gedurende de nacht, maar ze worden ook op andere dagen en tijdstippen gemeld.

Vernieling en graffiti



Volgens winkeliers

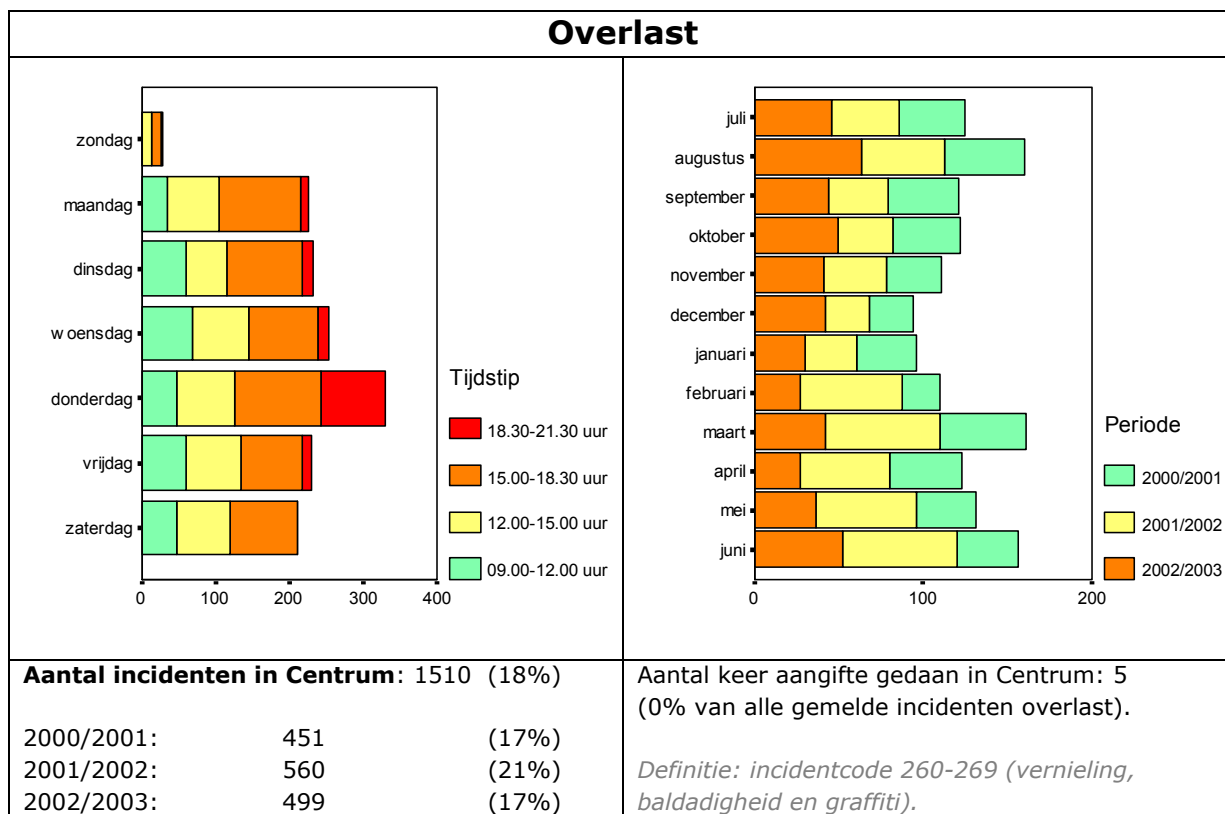
Voor de ondernemer zelf roept vooral vernieling aan de eigen winkel irritatie op, vooral indien dat regelmatig gebeurt. Het geeft een machteloos gevoel en levert steeds weer extra kosten op. Als bijzondere vorm van vandalisme wordt ook genoemd het 's nachts activeren van een (glas)alarm zonder daadwerkelijke breuk of inbraak. Soms meerdere malen per nacht moet een ondernemer bij zijn pand gaan kijken omdat het alarm weer is afgegaan. Verder zeggen de winkeliers veel last te hebben van vervuiling rond de winkels en in de portieken waaronder glasscherven, spuiten, condooms en urine. Veel mensen gooien vuil op straat ook al is er een prullenbak in de buurt. Waar sprake is van vervuiling, wordt de drempel lager om vuil op straat te gooien.

Overlast

Volgens BPS

In de wijk Centrum werden de afgelopen drie jaar 3279 gevallen van diverse overlast geregistreerd. Bijna de helft daarvan (1510 incidenten ofwel 46%) vond plaats tijdens openingstijden van de winkels. Omdat overlast buiten openingstijden (met name 's nachts) niet direct van invloed is op het winkelklimaat, bekijken we in deze paragraaf alleen de meldingen tijdens openingsuren. Ruim een vijfde van deze incidenten is geboekt als overlast van drugs- of medicijnverslaafden.

Op koopzondagen is er nauwelijks sprake van overlast. Op alle andere dagen komt overlast ongeveer even veel voor, met een uitschieter op donderdag vanwege de koopavond. Overlast komt de gehele dag voor: ruim 20% wordt al tussen 9 en 12 uur 's morgens geregistreerd. In de zomermaanden is iets vaker sprake van overlast dan gedurende de winterperiode. De meeste overlast vindt plaats op straat; in slechts 4% van de gevallen speelt deze zich in een winkel af. Op het Stationsplein wordt de meeste overlast geregistreerd (121 meldingen). Andere straten met relatief veel meldingen zijn de Molenstraat (73), Bijleveldsingel (59) en Korte Nieuwstraat (58).



Volgens winkeliers

Voor de winkeliers bestaan er verschillende vormen van overlast. Zwervers worden over het algemeen niet als de lastigste groep beschouwd. Ze veroorzaken volgens de winkeliers soms vervuiling en stank, maar laten zich relatief gemakkelijk wegsturen. Vooral bij slecht weer komen ze in de winkels voor een schuilplek of een kopje koffie en soms om wat eten of drank te stelen. Al met al veroorzaakt deze groep veel minder problemen dan de junks.

Bedelen (door zwervers, maar ook bijvoorbeeld door straatmuzikanten en verkopers van de daklozenkrant) wordt ook beschouwd als een vorm van overlast. De meeste klanten blijken met een grote boog om dergelijke personen heen te lopen. Andere winkeliers klagen dat bedelende zwervers steeds terugkomen omdat ze van sommige klanten wat geld krijgen. Containers met etensresten (bijvoorbeeld voorbij de houdbaarheidsdatum) moeten binnen of achter hekwerken worden geplaatst om te voorkomen dat ze worden leeggeplunderd. De verschillende vormen van bedelen worden voornamelijk als irritant beschouwd; niet zozeer als een dreiging.

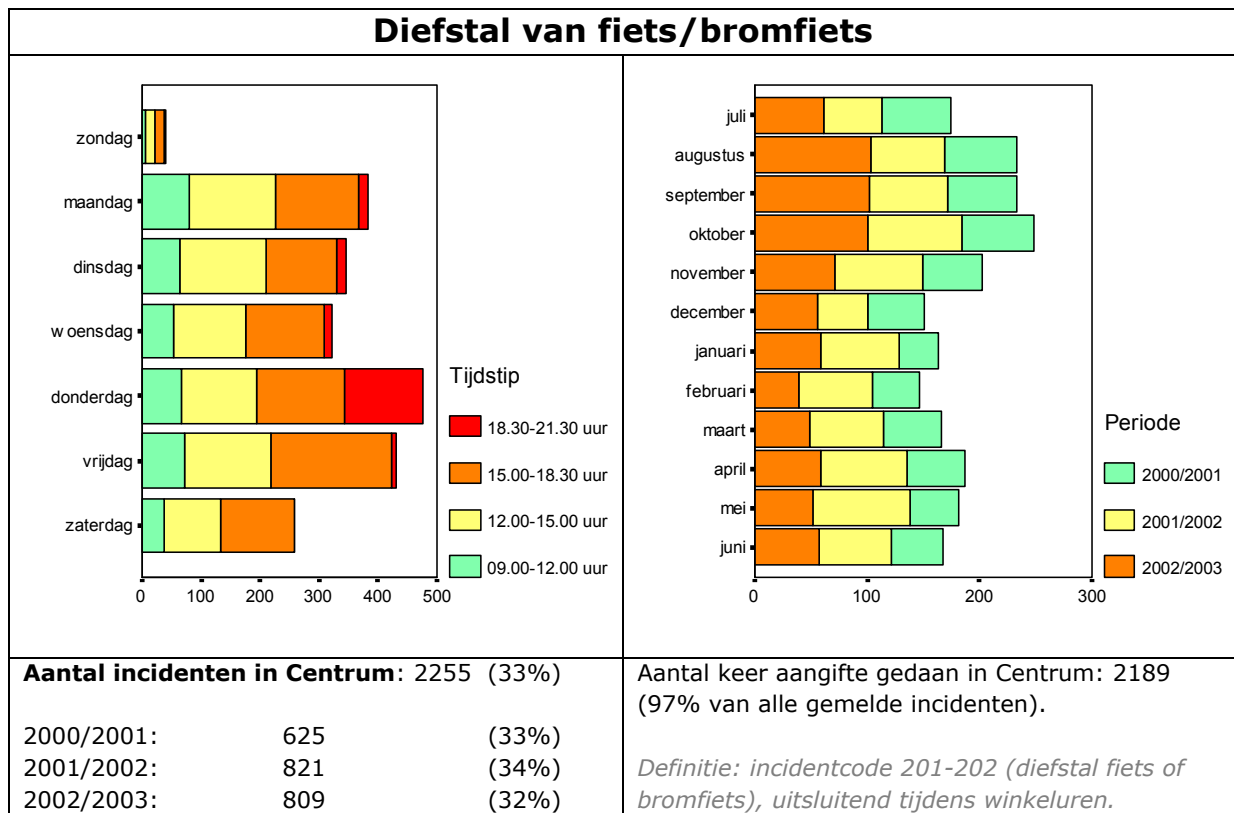
Behalve van zwervers en straatmuzikanten ondervinden de winkeliers hinder van samenscholingen van jongeren, al dan niet van allochtone afkomst. Hoewel dergelijke groepen niet als erg gevaarlijk worden beschouwd, geven ze wel een bedreigend en onveilig gevoel zowel voor het winkelpersoneel als voor klanten (die dan ook vaak aan de winkel voorbij lopen). Deze overlast komt vooral op donderdagavond voor. Een van de winkeliers meldt extra overlast op de laatste vrijdagmiddag van de maand, als studiefinanciering (of loon) is uitbetaald.

Fietsendiefstal en autocriminaliteit

Volgens BPS

In het Centrum van Nijmegen werden gedurende de afgelopen drie jaar 3942 gevallen van fietsendiefstal en 262 gestolen bromfietsen geregistreerd. Van deze 4204 incidenten werd 54% geregistreerd tijdens openingstijden van de winkels (2255 gevallen). Het aantal fietsendiefstallen ligt de laatste twee jaar hoger dan in 2000/2001. Fietsendiefstal tijdens winkeluren komt weinig

voor op koopzondagen, maar op alle andere dagen ongeveer even vaak. Ook zijn er nauwelijks verschillen tussen de maanden. De meeste diefstallen (537) vonden plaats op het Stationsplein, gevolgd door Plein 1944 (199), Mariënborg (178), en Molenstraat (113).

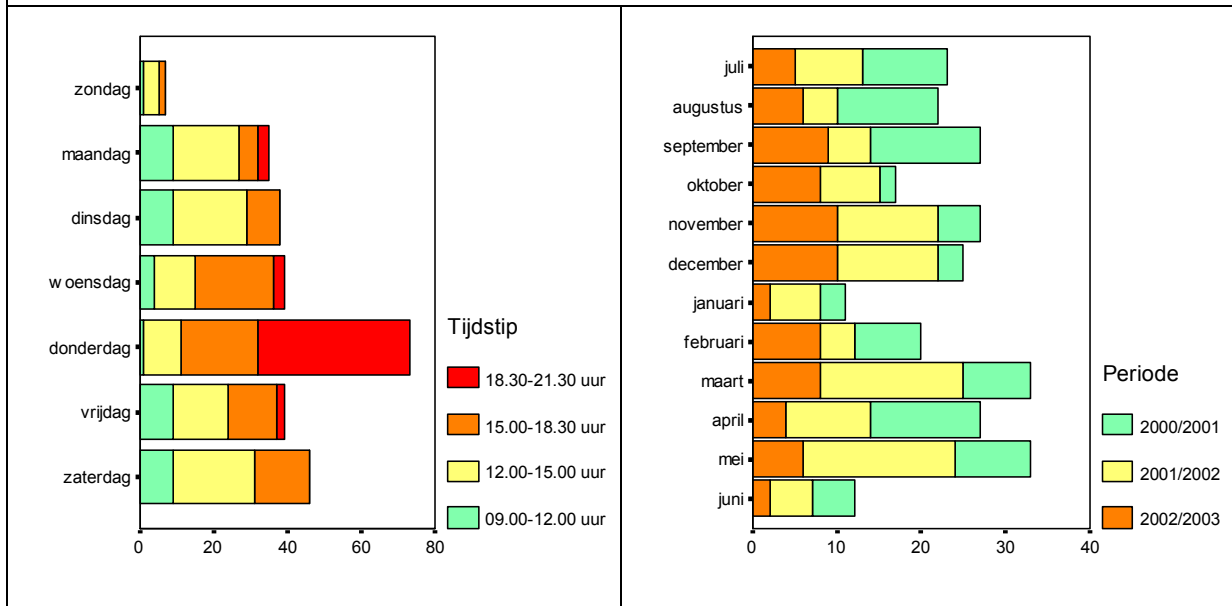


Behalve fietsen werden er ook relatief veel auto's gestolen. Gedurende de afgelopen drie jaar werden in het Centrum 593 gevallen van autodiefstal geregistreerd, alsmede 47 diefstallen van motoren en 8 van andere motorvoertuigen. Van deze incidenten vond 43% plaats tijdens openingstijden van de winkels, relatief vaak op donderdagavond. De zwaarst getroffen straten (tijdens winkeluren) zijn de St. Josephhof, Bijleveldsingel, Nassausingel en Mariënborg. In elk van deze straten werden tijdens winkeluren 20 tot 47 auto's of motoren gestolen.

Daarnaast waren er 2933 meldingen van diefstal uit of van de buitenkant van auto's, en 12 van motoren. Hiervan vond 33% plaats tijdens openingstijden van de winkels. In het seizoen 2001/2002 kwam deze vorm van autocriminaliteit relatief vaker voor, maar het afgelopen jaar daalde het aantal incidenten weer.

Diefstal uit of vanaf auto's tijdens winkeluren werd het meest gemeld aan de Mariënborg (210 keer), Bijleveldsingel (111 keer) en Nassausingel (82 keer).

Diefstal van auto/motor



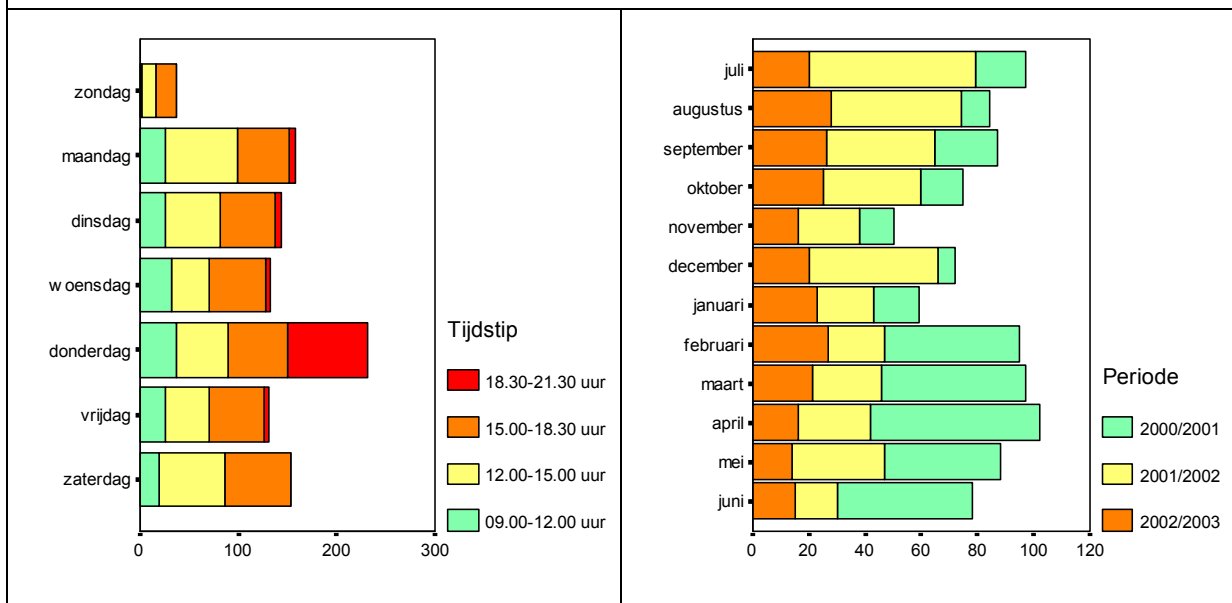
Aantal incidenten in Centrum: 277 (22%)

2000/2001:	78	(19%)
2001/2002:	108	(22%)
2002/2003:	91	(24%)

Aantal keer aangifte gedaan in Centrum: 229 (83% van alle gemelde incidenten).

Definitie: incidentcode 203-205 (diefstal auto, motor of ander motorvoertuig), uitsluitend tijdens winkeluren.

Diefstal af/uit auto/motor



Aantal incidenten in Centrum: 984 (21%)

2000/2001:	347	(24%)
2001/2002:	386	(20%)
2002/2003:	251	(21%)

Aantal keer aangifte gedaan in Centrum: 929 (94% van alle gemelde incidenten).

Definitie: incidentcode 213-214 (diefstal af/uit auto/motor), uitsluitend tijdens winkeluren.

Volgens winkeliers

Autocriminaliteit en fietsendiefstal zijn in de gesprekken met winkeliers slechts zeer beperkt aan de orde gesteld. Een van de winkeliers vroeg zich af waarom de bewaakte fietsenstallingen open zijn van 10 uur 's morgens tot na sluitingstijden van de horeca, maar niet 's morgens vroeg. Voor bewoners van de binnenstad zijn ze daardoor niet te gebruiken, zodat er toch nog veel fietsen op straat moeten staan.

Verder klaagden diverse winkeliers over zwerffietsen. Het gaat enerzijds om beschadigde fietsen die blijkbaar geen eigenaar meer hebben, anderzijds om fietsen die wild geparkeerd worden. Dat alles geeft een rommelig uiterlijk, maar kan ook de toegang tot winkels belemmeren en leveranciers hebben er last van. Winkeliers met rolluiken moeten af en toe fietsen losknippen, die aan de rolluiken waren bevestigd en blijkbaar zijn vergeten.

Ook het hoge aantal autodiefstallen is even ter sprake gebracht.

Tot slot

Volgens winkeliers

Ook over veiligheid op straat hebben winkeliers nog enkele algemene opmerkingen gemaakt. Waar het Centrum als 'de huiskamer van Nijmegen' werd aangeduid, vroeg een van de winkeliers om 'goed gastheerschap'. Je mag dat verwachten van de winkeliers, maar ook van de gemeente (bijvoorbeeld in de sfeer van informatievoorziening en parkeertarieven). Verschillende winkeliers beklagden zich over de hoge parkeertarieven, volgens sommigen een oorzaak dat bepaalde klanten al met een opgefokt gevoel de winkels binnenkomen. Iemand anders noemde met name het optreden van parkeerwachten agressieverhogend: ze schrijven al bekeuringen uit als je een paar minuten te laat bent en kennen een onbeschoft taalgebruik. Anderen ergeren zich aan het gedoogbeleid van gemeente en politie ten aanzien van verschillende vormen van verloedering op straat.

Tot slot werd de verkeerssituatie naar voren gebracht. De afsluiting van het centrumgebied wordt veelal gewaardeerd (in ieder geval overdag, maar door velen – met het oog op ramkraken – ook 's nachts). Omdat er slechts kort tijd is voor de bevoorrading doen zich daarbij echter soms gevaarlijke situaties voor. Ook het gedrag van fietsers en scooters kan leiden tot onveiligheid, zeker in hellende straten zoals de Stikke Hezelstraat. Winkeliers moeten hun klanten dan wel eens waarschuwen om goed uit te kijken bij het verlaten van de winkel.

